

Skład grupy:
Rafał Seredowski
Adrian Sak vel Antoszak
Michał Reszka

ORGANIZACJA PRACY FIRMY Z CATERINGIEM DIETETYCZNYM

OPIS PROBLEMU

Właściciele zakładanej firmy związanej z cateringiem dietetycznym postanowili zlecić stworzenie systemu informatycznego usprawniającego monitorowanie zamówień oraz zarządzanie harmonogramem pracy pracowników.

- Funkcjonowanie cateringu dietetycznego polega na świadczeniu usług gastronomicznych. Usługi polegają na zbieraniu zamówień od klientów (indywidualnych, ale też zbiorowych – np. firmy), komponowaniu diet w zależności od potrzeb indywidualnych klienta/ów, przygotowywaniu posiłków oraz dostarczaniu ich do klienta. Klient może także osobiście odebrać zamówienie stacjonarnie.
- Klient może złożyć zamówienie stacjonarnie, telefonicznie, a także przez stronę internetową bądź aplikację mobilną. Klient może złożyć zamówienie na jednorazowy posiłek, a także na serię posiłków (np. miesięczną). Klient wybiera rodzaj diety, preferowane posiłki, a także rodzaj odbioru/dostawy. Może on także zgłosić zmiany w danych posiłkach po kontakcie z dietetykiem, jeśli wybrane składniki mu nie odpowiadają. Klient może skomponować własny zestaw posiłków.
- Opłaty są przyjmowane podczas składania zamówienia, zarówno za posiłki jednorazowe, jak i serie posiłków (np. catering miesięczny z możliwością dostosowania ilości posiłków w ciągu dnia). Klient indywidualny jak i firmy mogą uzyskać paragon bądź fakturę zakupu danej usługi. Podczas składania zamówienia odpowiednie dane klienta są składane w systemie. Na ich podstawie uzyskuje się dowód zakupu w postaci paragonu bądź faktury.
- W zależności od złożonych zamówień, system powinien umożliwiać zarządzanie harmonogramem pracy pracowników odpowiedzialnych za: przygotowywanie posiłków, dotarczenie ich, wydawanie zamówień odbieranych stacjonarnie. W dodatku, dietetycy mogą komponować kolejne przepisy. W zależności od zainteresowania, pory roku, świąt bądź wydarzeń kulturowych pewne przepisy mogą być także modyfikowane lub czasowo dostępne.
- Catering przyjmuje także reklamacje za oferowane usługi, które następnie rozpatruje. Klient może w szczególnych przypadkach żądać zwrotu kosztów zamówienia bądź usługi lub innej formy rekompensaty.
- W przypadku zamówień odbieranych stacjonarnie klient musi okazać odpowiednie dane, aby umożliwić zidentyfikowanie zamówienia np. numer zamówienia, numer telefonu, dane osobiste.
- Kucharze przygotowują posiłki w zależności od terminu dostawy lub odbioru zamówienia, w odpowiedniej kolejności tzn. najpierw są przygotowywane posiłki, dla których termin dostawy bądź odbioru jest najbliższy. Kucharze wiedzą, jakie posiłki mają zostać przygotowane na podstawie danych przechowywanych w systemie.
- Przygotowane zamówienia są odpowiednio oznaczane bezpośrednio po zapakowaniu przez kucharzy, oznaczeniem są etykiety z odpowiednimi danymi np. numer zamówienia oraz sposób odbioru/ adres dostawy.
- Właściciele cateringu ustalają oraz aktualizują cennik usług (posiłków oraz ewentualnych dostaw).

- System informatyczny dla firmy cateringowej usprawni problem skutecznego monitorowania zamówień oraz tworzenia harmonogramu pracy pracowników, umożliwiając zbieranie, przetwarzanie zamówień, personalizację menu, zarządzanie płatnościami, identyfikację zamówień, a także rejestrowanie reklamacji zgłaszanych przez klientów. Jest to także usprawnienie procesów biznesowych, co przyczynia się do poprawy obsługi oraz satysfakcji klienta, a także efektywności firmy.

CEL

Celem systemu informatycznego jest usprawnienie i zautomatyzowanie procesu przyjmowania, rejestrowania oraz zarządzania zamówieniami klientów w firmie cateringowej, ograniczając stosowanie dokumentów papierowych, co pozwoli na dokładną i szybką obsługę zamówień oraz precyzyjną ewidencję danych klientów, personalizację menu i planowanie harmonogramu pracy, zwiększając efektywność i poprawiając obsługę klienta.

ZAKRES

Zakres systemu koncentruje się na usprawnieniu i automatyzacji procesu obsługi zamówień klientów, w tym personalizacji menu i planowania harmonogramu pracy, oraz ograniczenia dokumentów papierowych w celu poprawy efektywności operacyjnej i obsługi klienta. Zakres systemu obejmuje:

1. Przyjmowanie i rejestrowanie zamówień od klientów, zarówno indywidualnych, jak i zbiorowych (np. firmy), a także obsługę zapytań ofertowych od klientów.
2. Komponowanie i personalizację dań zgodnie z preferencjami i potrzebami klientów.
3. Zarządzanie harmonogramem pracy pracowników odpowiedzialnych za tworzenie przepisów, przygotowywanie posiłków, dostarczanie zamówień oraz obsługę klientów stacjonarnych.
4. Ograniczenie stosowania dokumentów papierowych w procesie obsługi zamówień i w zamian dostarczanie elektronicznych dokumentów klientom, a także w procesie tworzenia i zarządzania harmonogramem pracy.
5. Umożliwienie klientom składania zamówień poprzez różne kanały, takie jak strona internetowa, aplikacja mobilna, telefon i zamówienia stacjonarne.
6. Obsługę reklamacji oraz zarządzanie nimi, przyjmowanie ich przez stronę internetową, aplikację mobilną lub telefonicznie.

KONTEKST

Kontekst systemu obejmuje:

1. Obsługę zamówień i personalizację menu: system cateringowy koncentruje się na przyjmowaniu, rejestrowaniu oraz zarządzaniu zamówieniami klientów, w tym dostosowaniu dań do preferencji i potrzeb klientów.
2. Planowanie harmonogramu pracy: system odpowiada za zarządzanie harmonogramem pracowników, włączając w to pracowników odpowiedzialnych za tworzenie przepisów, przygotowywanie posiłków, dostarczanie zamówień oraz obsługę klientów stacjonarnych.
3. Ograniczenie stosowania dokumentów papierowych: system umożliwi ograniczenie stosowania dokumentów papierowych w procesie obsługi zamówień, zastępując je w miarę możliwości

elektronicznymi dokumentami dla klientów. Poza tym, dokumenty elektroniczne będą stosowane w procesie tworzenia i zarządzania harmonogramem pracy.

4. Wydawanie zamówienia: system musi zapewnić sprawną identyfikację klientów, uwzględniając dokumenty takie jak pokwitowania, faktury czy numery zamówień, aby zapewnić dokładne i efektywne wydanie zamówień.
5. Obsługa reklamacji oraz satysfakcji klienta: system umożliwia obsługę zgłaszania i zarządzanie reklamacjami klientów dotyczącymi jakości usług i zamówień. Reklamacje są zgłaszane drogą elektroniczną bądź telefoniczną. Dodatkowo, system monitoruje i ocenia satysfakcję klienta, pozwalając na śledzenie opinii klientów w celu ciągłego doskonalenia obsługi.
6. Obsługa zapytań ofertowych: system cateringowy obejmuje obsługę zapytań ofertowych od potencjalnych klientów, co pozwala na przechowywanie informacji kontaktowych, tworzenie spersonalizowanych ofert cateringowych oraz komunikację z klientami w celu dostarczenia szczegółowych informacji na temat usług cateringowych.

Jednakże system cateringowy nie obejmuje bezpośrednio procesów księgowości i rozliczeń z Urzędem Skarbowym. Wymaga współpracy z odrębnym systemem finansowo-księgowym, który zarządza finansami firmy, w tym rozliczeniami podatkowymi i sporządzaniem zestawień finansowych. Projektowany system będzie umożliwiał eksport danych finansowych do systemu finansowo-księgowego. Jest to integracja między systemami, a nie bezpośrednie zadanie systemu cateringowego. Poza tym, system nie zajmuje się bezpośrednio wybranymi kwestiami związanymi z zarządzaniem personelem, takimi jak rekrutacja i płace pracowników. System cateringowy ponadto może dostarczać informacje o zamówieniach i adresach dostawy, ale zarządzanie samymi pojazdami i sposobem dostaw będzie zadaniem oddzielnego systemu logistycznego, który otrzymywałby odpowiednie dane z systemu cateringowego. System cateringowy nie zawiera bezpośrednio funkcji zarządzania ewidencją produktów potrzebnych do przygotowywania dań. Jednakże, w celu utrzymania odpowiednich zapasów, istnieje potrzeba współpracy z systemem magazynowym, który monitoruje dostępność surowców i produktów kuchennych. System magazynowy otrzymuje informacje na temat potrzebnych produktów od systemu cateringowego, aby zapewnić, że dostępność surowców jest zgodna z zapotrzebowaniem na potrawy m.in. ze względu na to, jakie potrawy są najczęściej wybierane w danym okresie przez klientów.

ZDARZENIA BIZNESOWE

1. Planowanie menu.
2. Przyjęcie zamówienia od klienta (zamówienia stacjonarne oraz on-line).
3. Przygotowanie zamówienia.
4. Wydanie zlecenia:
 - a) W przypadku odbioru stacjonarnego przez klienta:
 - Wydanie zamówienia po okazaniu pokwitowania, dowodu zakupu, numeru zamówienia.
 - Wydanie zamówienia w przypadku braku pokwitowania na podstawie innych danych podanych przez klienta, jeśli zostały one zapisane w systemie.
 - b) W przypadku dostawy do klienta:
 - Wydanie zamówienia po zawiezieniu go na konkretny adres.
5. Przygotowanie zestawienia finansowego do Urzędu Skarbowego.
6. Obsługa zapytań ofertowych.
7. Ocena reklamacji oraz satysfakcji klienta.